

Interpelacje Nr 278 Prezydent Miasta

Interpelacja z dnia 3 listopada 2021

URZĄD GMINY w Mircu

Wpłynęło dn. 2021-11-09 r.

Nr 4955/2021

W nawiązaniu do poruszonego przeze mnie na sesji Rady Gminy w Mircu w dniu 29.10.2021 r. problemu dotyczącego komunikacji w trakcie awarii z dostawcą energii elektrycznej PGE Dystrybucja S.A Oddział Skarżysko-Kamienna zwracam się z prośbą o rozważenie oficjalnego wystąpienia z prośbą o zwrócenia uwagi na problemy na terenie gminy Mirzec dotyczące dostawcy prądu (komunikacji !):

1. W ostatnim czasie kilkakrotnie dochodziło do awarii prądu i braku możliwości jednocześnie zgłoszenia awarii na numer alarmowy ze strony dostawcy prądu oraz uzyskania informacji zwrotnej dotyczącej planowanego terminu planowanej naprawy. Mieszkańcy podnosili że nawet w okresie ponad 24 h mimo usilnych prób nie mieli możliwości uzyskania informacji czy awaria jest w ogóle przyjęta i jaki jest planowany jej czas jej naprawy. Mieszkaniec nie miał możliwości uzyskać informacji czy ma próbować np. żywność zostawioną w zamrażarce czy lodówce przewozić do kogoś innego by jej nie zmarnować, czy wspominając o osobach prowadzących działalność gospodarczą którzy nie mieli możliwości rozplanowania pracy czy uratowania towarów.

W poprzednich latach dzwoniąc na numery alarmowe podane na PGE już w trakcie awarii automatyczna sekretarka podawała informacje gdzie w rejonie obecnie trwa awaria i do kiedy szacowany jest czas jej naprawy (może warto osobom decyzyjnym w PGE zasugerować takie rozwiązania). Obecnie na własnym przykładzie mogę powiedzieć że na numerze przeznaczonym do kontaktu jest jakiś problem (kilku mieszkańców zwróciło mi już na to samo uwagę) tj. próbując zgłosić awarie po 30 minutach dostajemy informacje że jesteśmy 1 w kolejce do połączenia, czas oczekiwania to kilka minut, by po pozostaniu na linii cały czas 1 godzinę i 10 minut otrzymać komunikat że jesteśmy 3 na linii i czas oczekiwania to ponad kilkadziesiąt minut (wydłużanie czasu i liczby osób oczekujących mimo że jesteśmy cały czas na linii !!!). Ze względu że problem ten jest praktycznie każdorazowo przy awarii prądu sygnalizowany przez mieszkańców proszę o rozważenie oficjalnego wystąpienia do osób odpowiadających za komunikację w trakcie awarii ze strony PGE.

2. W ogólnodostępnym newsletterze dotyczącym planowanych wyłączeń prądu z PGE Dystrybucja pojawiały się informacje o zaplanowanych wyłączeniach w dniach 19.08.2021 r. (Mirzec Podborki), 24.08.2021 r. (Mirzec Małcowski), 28.10.2021 r. (Mirzec Stary) – w tym okresie z systemu powiadomień SMS Gminy Mirzec wysłano tylko jeden komunikat dotyczący przerwy w dostawie w dniu 22.10.2021 (dotyczący Małyszyna, Tychowa Starego, Mirzec Majoratu). Ja w swoim newsletterze który mam ustawiony na całą gminę Mirzec nie otrzymałem informacji o wyłączeniu w dniu 22.10.2021 r. Prośba o zakomunikowanie o problemie osobom odpowiedzialnym za planowane wyłączenia i skoordynowanie z naszym gminnym systemem powiadomień.

3. Na słupach energetycznych w Mirzec Korzonek pojawiła się informacja z PGE Dystrybucja o przerwie w dostawie prądu w dniu 07.10.2021 r. – mimo zapisania się do newstellera - PGE nie przekazał informacji o tym planowanym wyłączenia w inny sposób niż tylko na słupie (nie każdy ma okazję zapoznać się z tym - w dzisiejszych czasach zasadnymi wydają się także przekazywanie informacji : email, telefonem czy na stronie internetowej).

Mając powyższe na uwadze zasadnym wydają się zwrócić z opisanymi problemami z prośbą o zdecydowaną poprawę komunikacji w sprawie: awarii, planowanych wyłączeń czy samego sposobu ich przekazywania (po stronie PGE: email, tablica ogłoszeń, strona internetowa, telefon) w celu poprawy komfortu i bezpieczeństwa mieszkańców Gminy Mirzec –nie zrozumiałe jest by przy takim zaawansowaniu technologicznym jak w obecnych czasach dochodziło do aż takich problemów ze sprawną komunikacją między mieszkańcami a dostawcą prądu.

Może warto rozważyć i zwrócić uwagę dostawcy prądu, że my jako Gmina posiadamy całodobowy telefon alarmowy, stronę internetową Urzędu Gminy w Mircu, stronę facebookową Urzędu gminy w Mircu, system powiadomień sms dla mieszkańców z którego przy dobrej chęci z strony PGE można zdecydowanie usprawnić komunikację we wszystkich opisanych powyżej problemach. Może wymiana nr całodobowych telefonów alarmowych między Gminą, a telefonem który ktoś w PGE odbierze w jakimś rozsądnym czasie od wystąpienia awarii, przyjmie zgłoszenie i powiadomi o planowanym terminie usunięcia awarii przyczyni się do zmniejszenia tego problemu z komunikacją. Przecież to dostawcy prądu powinno zależeć by mieszkańcy jak najszybciej dostawali informacje i mogli sobie zaplanować odpowiednie działania czy to w sytuacjach prywatnych czy związanych z działalnością gospodarczą - przy sprawnej komunikacji można by uniknąć równie „zapychania” telefonu alarmowego bo zrozumiałym jest że każdy w sytuacji awarii chce mieć wiedzę czy przynajmniej jest już zgłoszona, bo i tu nie mamy jak uzyskać takie informacje.

Bardzo proszę o rozważenie wysłanej prośby i odpowiedź.

Autor: Piotr Kruk

Znak: ORG.III.0003.278.2021

Mirzec dnia 19.11.2021r.

Radny Rady Gminy w Mircu

Piotr Kruk

Dotyczy: interpelacji z dnia 3 listopada 2021 roku (data wpływu 09.11.2021r) cyt. „*W nawiązaniu do poruszonego przeze mnie na sesji Rady Gminy w Mircu w dniu 29.10.2021 r. problemu dotyczącego komunikacji w trakcie awarii z dostawcą energii elektrycznej PGE Dystrybucja S.A Oddział Skarżysko-Kamienna zwracam się z prośbą o rozważenie oficjalnego wystąpienia z prośbą o zwrócenia uwagi na problemy na terenie gminy Mirzec dotyczące dostawcy prądu(komunikacji !)* :

1. W ostatnim czasie kilkakrotnie dochodziło do awarii prądu i braku możliwości jednocześnie zgłoszenia awarii na numer alarmowy ze strony dostawcy prądu oraz uzyskania informacji zwrotnej dotyczącej planowanego terminu planowanej naprawy. Mieszkańcy podnosili że nawet w okresie ponad 24 h mimo usilnych prób nie mieli możliwości uzyskania informacji czy awaria jest w ogóle przyjęta i jaki jest planowany jej czas jej naprawy. Mieszkaniec nie miał możliwości uzyskać informacji czy ma próbować np. żywność zostawioną w zamrażarce czy lodówce przewozić do kogoś innego by jej nie zmarnować, czy wspominając o osobach prowadzących działalność gospodarczą którzy nie mieli możliwości rozplanowania pracy czy uratowania towarów.

W poprzednich latach dzwoniąc na numery alarmowe podane na PGE już w trakcie awarii automatyczna sekretarka podawała informacje gdzie w rejonie obecnie trwa awaria i do kiedy szacowany jest czas jej naprawy (może warto osobom decyzyjnym w PGE zasugerować takie rozwiązania). Obecnie na własnym przykładzie mogę powiedzieć że na numerze przeznaczonym do kontaktu jest jakiś problem (kilku mieszkańców zwróciło mi już na to samo uwagę) tj. próbując zgłosić awarie po 30 minutach dostajemy informacje że jesteśmy 1 w kolejce do połączenia, czas oczekiwania to kilka minut, by po pozostaniu na linii cały czas 1 godzinę i 10 minut otrzymać komunikat że jesteśmy 3 na linii i czas oczekiwania to ponad kilkadziesiąt minut (wydłużanie czasu i liczby osób oczekujących mimo że jesteśmy cały czas na linii !!!). Ze względu że problem ten jest praktycznie każdorazowo przy awarii prądu sygnalizowany przez mieszkańców proszę o rozważenie oficjalnego wystąpienia do osób odpowiadających za komunikację w trakcie awarii ze strony PGE.

2. W ogólnodostępnym newsletterze dotyczącym planowanych wyłączeń prądu z PGE Dystrybucja pojawiały się informacje o zaplanowanych wyłączeniach w dniach 19.08.2021 r. (Mirzec Podborki), 24.08.2021 r. (Mirzec Malcówki), 28.10.2021 r. (Mirzec Stary) – w tym okresie z systemu powiadomień SMS Gminy Mirzec wystosowano tylko jeden komunikat dotyczący przerwy w dostawie w dniu 22.10.2021 (dotyczący Małyszyna, Tychowa Starego, Mirzec Majoratu). Ja w swoim newsletterze który mam ustawiony na całą gminę Mirzec nie otrzymałem informacji o wyłączeniu w dniu 22.10.2021 r. Prośba o zakomunikowaniu o problemie osobom odpowiedzialnym za planowane wyłączenia i skoordynowanie z naszym gminnym systemem powiadomień.

3. Na słupach energetycznych w Mirzec Korzonek pojawiła się informacja z PGE Dystrybucja o przerwie w dostawie prądu w dniu 07.10.2021 r. – mimo zapisania się do newstellera - PGE nie przekazał informacji o tym planowanym wyłączenia w inny sposób niż tylko na słupie (nie każdy ma okazję zapoznać się z tym - w dzisiejszych czasach zasadnymi wydają się także przekazywanie informacji : emailem, telefonem czy na stronie internetowej).

Mając powyższe na uwadze zasadnym wydają się zwrócić z opisanymi problemami z prośbą o zdecydowaną poprawę komunikacji w sprawie: awarii, planowanych wyłączeń czy samego sposobu ich przekazywania (po stronie PGE: email, tablica ogłoszeń, strona internetowa, telefon) w celu poprawy komfortu i bezpieczeństwa mieszkańców Gminy Mirzec –nie zrozumiałe jest by przy takim zaawansowaniu technologicznym jak w obecnych czasach dochodziło do aż takich problemów ze sprawną komunikacją między mieszkańcami a dostawcą prądu.

Może warto rozważyć i zwrócić uwagę dostawcy prądu, że my jako Gmina posiadamy całodobowy telefon alarmowy, stronę internetową Urzędu Gminy w Mircu, stronę facebookową Urzędu gminy w Mircu, system powiadomień sms dla mieszkańców z którego przy dobrej chęci z strony PGE można zdecydowanie usprawnić komunikację we wszystkich opisanych powyżej problemach. Może wymiana nr całodobowych telefonów alarmowych między Gminą, a telefonem który ktoś w PGE odbierze w jakimś rozsądnym czasie od wystąpienia awarii, przyjmie zgłoszenie i powiadomi o planowanym terminie usunięcia awarii przyczyni się do zmniejszenia tego problemu z komunikacją. Przecież to dostawcy prądu powinno zależeć by mieszkańcy jak najszybciej dostawali informacje i mogli sobie zaplanować odpowiednie działania czy to w sytuacjach prywatnych czy związanych z działalnością gospodarczą - przy sprawnej komunikacji można by uniknąć również „zapychania” telefonu alarmowego bo zrozumiałym jest że każdy w sytuacji awarii chce mieć wiedzę czy przynajmniej jest już zgłoszona, bo i tu nie mamy jak uzyskać takie informacje.

Bardzo proszę o rozważenie wystosowanej prośby i odpowiedź.”

W odpowiedzi na ww. Pana interpelację dotyczącą braku komunikacji w trakcie awarii w dostawie energii elektrycznej informuję, że pismem znak IN.7011.2.2021.A.K z dnia 02.11.2021r. Urząd Gminy w Mircu zwrócił się do PGE Dystrybucja S.A. Oddział Skarżysko Kamienna o podanie numeru telefonu, pod którym będzie można skutecznie zgłosić awarie w dostawie energii elektrycznej oraz uzyskać informację o terminie jej usunięcia. Ponadto przez System Powiadomień SMS Gminy Mirzec są na bieżąco wysyłane najważniejsze dla mieszkańca informacje oraz takie, które Gmina Mirzec otrzymuje od współpracujących z gminą podmiotów (np. o utrudnieniach, o przerwie w dostawie prądu lub wody).

WÓJT

Mirosław Seweryn

Skarżysko-Kamienna, 17.11.2021r.
L.dz/CD3/DS.17.946./2021.

GMINA MIRZEC
Mirzec Stary 9
27-220 Mirzec

Dotyczy: *Informacji o awariach*

W odpowiedzi na pismo z dnia 02.11.2021r. PGE Dystrybucja S.A. Oddział Skarżysko Kamienna, Rejon Energetyczny Skarżysko informuje, że w przypadku awarii linii zasilających niezwłocznie umieszczane są komunikaty podające wykaz miejscowości objętych ograniczeniami oraz przewidywany czas przywrócenia zasilania. Komunikaty te można odsłuchać pod numerem alarmowym 991. Na ten sam numer należy zgłaszać indywidualne uszkodzenia i przerwy w zasilaniu.

Informację o planowanych wyłączeniach umieszczamy na stronie internetowej zakładu (www.pgedystrybucja.pl) oraz można się o nich dowiedzieć z komunikatu pod numerem 991. Dodatkowo w miejscowościach, które są planowane do wyłączenia umieszczamy ogłoszenia w miejscach ogólnie dostępnych.

Z poważaniem

PGE Dystrybucja S.A.
Oddział Skarżysko-Kamienna
Rejon Energetyczny Skarżysko
Dyrektor
Piotr Brzezicki

Rozdzielnik:
1 x Adresat
1 x CD 3

TAJEMNICA PRZEDSIĘBIORCY PGE Dystrybucja S.A.

Informacje zawarte w niniejszym dokumencie (niniejszej wiadomości lub którymkolwiek z jej załączników) stanowią Tajemnicę przedsiębiorcy PGE Dystrybucja S.A. Jeżeli nie są Państwo upoważnieni do odbioru takich informacji lub otrzymali je przez pomyłkę, prosimy o poinformowanie PGE Dystrybucja S.A. o zaistniałej sytuacji oraz zniszczenie Dokumentu lub jego usunięcie z Państwa nośników/zasobów).